

ROYAUME DU MAROC



acaps

هيئة مراقبة التأمينات والإحتياط الاجتماعي
المغرب | المملكة العربية السعودية | مصر | تونس
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

2024 - 2026

PLAN
STRATÉGIQUE
ACAPS

Mot DU PRÉSIDENT



Le Présent Plan Stratégique exprime notre vision globale, celle d'être «une Autorité innovante et proactive dans un environnement en mutation» et décline nos orientations et nos objectifs à horizon 2026.

Résultat d'une réflexion collective et d'une démarche participative et consultative, notre plan stratégique a fait adhérer l'ensemble des entités de l'Autorité et considéré les attentes et les besoins des opérateurs des secteurs assujettis.

Notre Plan Stratégique puise son fondement dans les principales missions de l'Autorité et capitalise sur les réalisations ainsi que sur les enseignements tirés de ses précédents plans stratégiques. Il tient compte également des enjeux et des défis majeurs relatifs à l'évolution de notre environnement.

À ce propos, il convient de rappeler la conjoncture difficile et complexe dans laquelle notre pays a évolué ces dernières années, marquée par une succession de chocs d'envergure. Ce contexte a engendré des transformations profondes du paysage économique et so-

cial, induisant de nouveaux défis, augmentant certains risques, aussi bien pour les opérateurs des secteurs régulés que pour le consommateur et suscitant un accroissement des besoins en protection et en couverture, notamment chez les populations les plus vulnérables.

Pour répondre efficacement à ces transformations majeures, une action concertée avec notre écosystème est nécessaire afin de nous aligner sur les enjeux prioritaires à adresser ainsi que sur les éventuels leviers d'actions communs à activer.

À ce titre, l'Autorité est appelée à faire face à plusieurs défis structurels tels que l'élargissement de la protection sociale, l'Inclusion Financière, la digitalisation et la cyber sécurité ainsi que les changements climatiques et la durabilité.

Enfin, pour créer les conditions internes nécessaires à la réalisation de nos missions et de nos objectifs stratégiques, nous accorderons une attention particulière à l'amélioration de nos capacités organisationnelles pour emmener l'Autorité vers un fonctionnement encore plus performant.

Abderrahim Chaffai
Président de l'ACAPS

Être une **Autorité innovante** et
proactive dans un environnement
en **mutation**

Orientations Stratégiques

Orientation I.

Améliorer la protection des assurés et des bénéficiaires de contrat ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale.



Orientation II.

Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière.



Orientation III.

Promouvoir le développement et la transformation du secteur des assurances en favorisant la digitalisation et l'innovation, et soutenir la durabilité.



Orientation IV.

Contribuer à la mise à niveau du secteur de la Prévoyance Sociale ainsi qu'à la mise en œuvre des chantiers de l'élargissement de la protection sociale et de la réforme de la retraite.



Orientation V.

Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international.



ORIENTATION I

« Améliorer la protection des assurés et des bénéficiaires de contrats ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale »

OBJECTIFS

- 01** Renforcer certains droits et améliorer la qualité de service au profit des assurés, des bénéficiaires de contrat, des adhérents et des affiliés.
- 02** Promouvoir les Bonnes Pratiques dans les Secteurs des Assurances et de la Prévoyance Sociale.
- 03** Poursuivre la Contribution à la feuille de route de l'Inclusion Financière ainsi que le développement de l'Education Financière du Grand Public et la Sensibilisation des Assujettis.



ORIENTATION I

Améliorer la protection des assurés et des bénéficiaires de contrats ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale.

OBJECTIF 01

RENFORCER CERTAINS DROITS ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE AU PROFIT DES ASSURÉS, DES BÉNÉFICIAIRES DE CONTRAT, DES ADHÉRENTS ET DES AFFILIÉS



L'Autorité s'investit pleinement dans sa mission de protection des consommateurs et lui confère une place centrale dans sa stratégie. Dans ce sens, elle continuera à prendre les mesures nécessaires pour renforcer les droits des consommateurs et favoriser une prestation de services adéquate à leur égard.

Ainsi, elle poursuivra ses efforts pour l'amélioration du processus d'indemnisation et œuvrera pour la promotion de la médiation en assurance, tout en renforçant son encadrement. L'Autorité poursuivra également la consolidation de son dispositif de traitement des réclamations dans le but d'offrir un service de meilleure qualité aux usagers.

Dans le même sillage, elle poursuivra le renforcement de son contrôle relatif à la gestion des droits des adhérents et des affiliés, ainsi qu'aux prestations des organismes de Prévoyance Sociale.

Par ailleurs, l'Autorité entend renforcer son dispositif réglementaire, pour une meilleure protection des assurés et bénéficiaires de contrats, ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale et œuvrera aux côtés des pouvoirs publics pour la réalisation de plusieurs projets dans le but d'améliorer la couverture et l'indemnisation.



ORIENTATION I

Améliorer la protection des assurés et des bénéficiaires de contrats ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale.

OBJECTIF 02

PROMOUVOIR LES
BONNES
PRATIQUES POUR
UNE MEILLEURE
PROTECTION DU
CONSOMMATEUR

L'Autorité continuera à renforcer et à optimiser son cadre de surveillance et de contrôle des pratiques commerciales du secteur des assurances selon l'approche basée sur les risques. Dans cette perspective, l'Autorité entend renforcer les outils de veille et adapter les instruments de contrôle et de reporting.

S'agissant des pratiques dans le secteur de la Prévoyance Sociale, l'Autorité mettra en place une démarche et une organisation adéquates pour la supervision des organismes assujettis à son contrôle, ainsi qu'un référentiel des bonnes pratiques en matière de protection des adhérents et des affiliés.





ORIENTATION I

Améliorer la protection des assurés et des bénéficiaires de contrats ainsi que des adhérents et affiliés des organismes de Prévoyance Sociale.

OBJECTIF 03

POURSUIVRE LA CONTRIBUTION À LA FEUILLE DE ROUTE DE L'INCLUSION FINANCIÈRE AINSI QUE LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DU GRAND PUBLIC ET LA SENSIBILISATION DES ASSUJETTIS.

L'Autorité poursuivra son engagement pour la promotion d'une assurance plus inclusive. Dans ce sens, elle continuera sa contribution active à la feuille de route relative à la Stratégie Nationale d'Inclusion Financière et encouragera le secteur des assurances à proposer des actions innovantes et inclusives afin de répondre aux besoins des populations les plus vulnérables.

Ainsi, l'Autorité continuera à apporter les aménagements réglementaires nécessaires pour favoriser l'accessibilité aux services d'assurance et l'émergence d'une offre à même de répondre aux besoins des populations mal desservies ou exclues des offres existantes. A cet effet, l'Autorité parachèvera les travaux de mise en place du cadre légal relatif à la micro-assurance, en veillant à la simplification des produits et des règles de souscription et accompagnera le chantier de l'assurance indicielle.

Par ailleurs, l'Autorité poursuivra ses actions d'Éducation Financière à l'égard du grand public pour vulgariser l'assurance et la Prévoyance Sociale et pour participer à l'amélioration des connaissances sur les produits, notamment en mettant à la disposition du public une plateforme d'Éducation Financière. Elle développera également de nouvelles actions de sensibilisation auprès des acteurs des deux secteurs.



ORIENTATION II

« Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière »

OBJECTIFS

- 01 Améliorer l'encadrement de la conduite du marché des assurances et de la distribution des produits d'assurance.
- 02 Parachever les aménagements réglementaires et consolider la supervision prudentielle et macroprudentielle du secteur des assurances.
- 03 Consolider le dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LBC & FT).
- 04 Adapter la supervision du secteur des assurances aux risques émergents.



ORIENTATION II

Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière.

OBJECTIF 01

AMÉLIORER L'ENCADREMENT DE LA CONDUITE DE MARCHÉ ET DE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ASSURANCE

L'Autorité a pour objectif de veiller à ce que le consommateur soit traité de manière correcte et équitable. Dans ce sens, elle s'attèlera au renforcement de l'encadrement et de la supervision de la conduite de marché du secteur des assurances en veillant à réduire les risques auxquels le consommateur peut être confronté.

Dans cette perspective, l'Autorité mettra en place un cadre légal dédié à la conduite de marché afin de garantir le traitement équitable et diligent des assurés et de favoriser la transparence et la fiabilité des services fournis ainsi que leur adaptabilité aux besoins des clients. A cet égard, l'Autorité renforcera les règles en matière de gouvernance et de

qualité des produits d'assurance pour responsabiliser davantage les assureurs et veillera à la simplification et à la clarification des contrats d'assurance, afin d'en permettre une meilleure compréhension par les consommateurs et d'accroître ainsi leur confiance.

En parallèle, l'Autorité œuvrera à la modernisation du cadre légal relatif à l'intermédiation en assurance pour accompagner les évolutions des modes de consommation et de distribution. Dans cette perspective, elle engagera les réformes nécessaires en matière d'accès au métier pour favoriser le développement de l'assurance et de l'Inclusion Financière.



ORIENTATION II

Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière.

OBJECTIF 02

PARACHEVER LES AMÉNAGEMENTS RÉGLEMENTAIRES ET CONSOLIDER LA SUPERVISION PRUDENTIELLE ET MACROPRUDENTIELLE DU SECTEUR DES ASSURANCES



L'Autorité poursuivra ses efforts pour faire évoluer la supervision du secteur des assurances et renforcer sa résilience, notamment à travers l'élargissement des missions de l'Autorité à la Stabilité Financière.

Dans le même sillage, l'Autorité œuvrera au renforcement de ses prérogatives à des fins de Stabilité Financière, de solvabilité des entreprises et de protection des assurés. Elle initiera également les réformes pour introduire les mesures d'intervention précoce et de résolution et de gestion de crises.

En parallèle, l'Autorité continuera d'asseoir une supervision moderne et efficiente en assurant une veille et une surveillance des risques. A ce titre, elle finalisera la conception du dispositif prudentiel relatif à la Solvabilité Basée sur les Risques « SBR » qui va permettre l'amélioration de la résilience et

de la gouvernance des entreprises d'assurances et de réassurance ainsi que l'information au public.

L'Autorité poursuivra également le perfectionnement de ses méthodes de supervision et l'adaptation de ses procédures à l'approche basée sur les risques ainsi que la digitalisation de son dispositif de contrôle.

En matière de Stabilité Financière, l'ACAPS consolidera son dispositif de veille et de supervision macroprudentielle en renforçant notamment son cadre analytique et de réalisation de stress test. L'Autorité continuera également à travailler de concert avec les deux autres régulateurs du secteur financier (BAM et AMMC), à offrir un encadrement et des mesures afin d'accroître la résilience des marchés financiers.



ORIENTATION II

Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière.

OBJECTIF 03

CONSOLIDER LE DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LBC & FT)



L'Autorité continuera son engagement en matière de lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme. Ainsi, après avoir parachevé la transposition des normes internationales, notamment celles du GAFI, à son dispositif réglementaire et mis en place les mécanismes de contrôle et de suivi, elle continuera sur les trois prochaines années, à œuvrer pour l'alignement complet du secteur des assurances auxdites normes.

Elle consolidera également ses dispositifs de surveillance et de contrôle en matière de LBC/FT à travers le renforcement de l'approche par les risques et la poursuite de l'automatisation de son dispositif de contrôle.



ORIENTATION II

Faire évoluer l'organisation et la conduite de marché du secteur des assurances et veiller à la résilience des acteurs ainsi qu'à la Stabilité Financière.

OBJECTIF 04

ADAPTER LA SUPERVISION DU SECTEUR DES ASSURANCES AUX RISQUES ÉMERGENTS



Consciente des enjeux relatifs au changement climatique, l'Autorité se penchera dans le cadre de sa stratégie sur les risques liés au climat qui constituent une source de risques financiers pouvant affecter la résilience des assureurs.

Dans ce sens, l'Autorité évaluera dans quelle mesure les risques liés au climat sont susceptibles d'avoir un impact sur la situation prudentielle des assureurs. A cet effet, l'Autorité prévoit de mettre en place les outils et les mécanismes nécessaires pour apprécier la prise en compte des risques liés au climat par les compagnies d'assurances et de réassurance.

Par ailleurs, les risques cyber relatifs à la sécurité informatique sont devenus une menace grandissante pour le secteur des assurances.

En effet, les assureurs recueillent, stockent et traitent des volumes importants de données personnelles et commerciales confidentielles et donc hautement sensibles et deviennent des cibles privilégiées au regard des cybercriminels.

A cet égard, l'Autorité prévoit de mettre en place les outils et les mécanismes nécessaires pour apprécier la mise en place par les assureurs d'une gouvernance et d'un cadre précis en matière de cybersécurité, et ce afin d'identifier, de gérer et de réduire leurs cyber-risques de manière intégrée et exhaustive, notamment en mettant en place un système efficace de gestion des risques et de contrôle interne.

ORIENTATION III

« Promouvoir le développement et la transformation du secteur des Assurances en favorisant la digitalisation et l'innovation et soutenir la durabilité »

OBJECTIFS

- 01 Identifier les leviers de développement du secteur des assurances.
- 02 Contribuer à la réduction des écarts de couverture et soutenir la diversification de l'offre assurantielle.
- 03 Promouvoir et accompagner l'innovation et la digitalisation du Secteur des Assurances.
- 04 Encourager la durabilité du secteur des assurances et promouvoir la finance verte.
- 05 Contribuer au renforcement des capacités des acteurs du secteur des assurances.



ORIENTATION III

Promouvoir le développement et la transformation du secteur des Assurances en favorisant la digitalisation et l'innovation, et soutenir la durabilité.

OBJECTIF 01

IDENTIFIER LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DES ASSURANCES

L'Autorité réaffirme son engagement pour accompagner le développement et la modernisation du secteur des assurances, en adaptant ses actions et son encadrement à l'environnement évolutif et aux enjeux et défis que le secteur est appelé à relever. Dans cet esprit, l'ACAPS mène une analyse et une réflexion stratégique dans l'objectif de

structurer et de consolider son accompagnement du secteur. Dans ce sens, elle a lancé une étude stratégique sur les leviers de développement de l'industrie des assurances dont les recommandations seront examinées et déployées dans le cadre d'une feuille de route globale couvrant les différents segments.



OBJECTIF 02

CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DES ÉCARTS DE COUVERTURE ET SOUTENIR LA DIVERSIFIATION DE L'OFFRE ASSURANTIELLE

L'Autorité continuera d'entreprendre des initiatives en vue de favoriser l'élargissement et la diversification de l'Offre Assurantielle pour répondre aux besoins des consommateurs et leur permettre une meilleure couverture.

Dans cette perspective, l'ACAPS développera un cadre légal permettant l'émergence de nouveaux produits. Cette diversification permet aux assureurs d'atteindre de nouvelle

niches, de favoriser une meilleure compétitivité et d'accompagner l'évolution des comportements sociétaux.

L'ACAPS mènera également des actions pour contribuer à la réduction des écarts de couverture en assurance en prenant en considération les risques émergents, notamment ceux en lien avec les évolutions technologiques et les changements climatiques.





ORIENTATION III

Promouvoir le développement et la transformation du secteur des Assurances en favorisant la digitalisation et l'innovation, et soutenir la durabilité.

OBJECTIF 03

PROMOUVOIR ET ACCOMPAGNER L'INNOVATION ET LA DIGITALISATION DU SECTEUR DES ASSURANCES



La transformation numérique et digitale est désormais un levier stratégique indéniable pour le développement et la création de valeur qui permet de gagner en termes d'efficacité et de coûts et qui favorise une meilleure compétitivité.

Dans ce sens, l'Autorité entend jouer un rôle de catalyseur pour l'impulsion de la transformation numérique du secteur des assurances. A ce titre, elle poursuivra le déploiement de sa feuille de route digitale et continuera sa contribution à la feuille de route Fintech nationale auprès des autres régulateurs (AMMC et BAM).

A cet égard, l'Autorité veillera à la finalisation du projet de Dématérialisation de l'attestation d'Assurance Automobile et poursuivra ses initiatives pour la mise en place de

dispositifs favorisant l'innovation et l'émergence de nouveaux business models, notamment à travers la montée en charge de sa cellule « Innovation & Insurtech».

Elle se déploiera également pour lever les obstacles réglementaires et adapter la régulation du secteur des assurances, pour lui permettre d'être en phase avec l'impératif de la digitalisation. Pour ce faire, elle ambitionne de hisser les compétences numériques de ses collaborateurs tout en favorisant la culture digitale en interne.

Enfin, l'ACAPS identifiera les nouveaux risques découlant des tendances digitales, aussi bien pour le consommateur que pour le secteur, et poursuivra les efforts d'adaptation de sa supervision et de son contrôle à cette transition numérique.



ORIENTATION III

Promouvoir le développement et la transformation du secteur des Assurances en favorisant la digitalisation et l'innovation, et soutenir la durabilité.

OBJECTIF 04

ENCOURAGER LA DURABILITÉ DU SECTEUR DES ASSURANCES



L'Autorité entend soutenir les efforts des pouvoirs publics dans la transition de notre pays vers une économie verte et contribuer à toute initiative visant le développement durable.

Dans ce cadre, l'Autorité ambitionne de prendre les mesures nécessaires permettant

au secteur des assurances d'être en phase avec la transition énergétique et le développement durable. Elle compte à ce titre inciter le secteur à orienter ses placements vers des actifs respectueux de l'environnement et développer une offre de produits répondant aux principes de la durabilité.

OBJECTIF 05

CONTRIBUER AU RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES ACTEURS DU SECTEUR DES ASSURANCES



Pour pouvoir relever les différents défis et pour être plus compétitif, il est primordial pour les entreprises et les intermédiaires d'assurances de monter en compétence et de continuer le développement du savoir-faire et de l'expertise.

Dans ce sens, l'Autorité continuera son

engagement pour accompagner le réseau de distribution, notamment à travers des formations E-learning. Sur le même registre, l'Autorité appuiera le secteur des assurances dans le déploiement de la feuille route sur l'évolution des métiers de l'assurance et des besoins en formation.

ORIENTATION IV

« Contribuer à la mise à niveau du secteur de la Prévoyance Sociale ainsi qu'à la mise en œuvre des chantiers de l'élargissement de la protection sociale et de la réforme de la retraite »

OBJECTIFS

- 01** Accompagner le secteur de la mutualité dans la redéfinition de son rôle à l'aune de la généralisation de l'assurance maladie obligatoire de base et contribuer à sa mise à niveau.
- 02** Poursuivre l'accompagnement du Gouvernement dans le processus de généralisation de la protection sociale et de la réforme de la retraite.
- 03** Adapter la Supervision du Secteur de la Prévoyance Sociale.



ORIENTATION IV

Contribuer à la mise à niveau du secteur de la Prévoyance Sociale ainsi qu'à la mise en œuvre des chantiers de l'élargissement de la protection sociale et de la réforme de la retraite.



OBJECTIF 01

ACCOMPAGNER LE SECTEUR DE LA MUTUALITÉ DANS LA REDÉFINITION DE SON RÔLE À L'AUNE DE LA GÉNÉRALISATION DE L'ASSURANCE MALADIE OBLIGATOIRE DE BASE ET CONTRIBUER À SA MISE À NIVEAU

Dans le cadre de ses prérogatives, l'Autorité entend poursuivre ses actions dans l'objectif de mettre à niveau le secteur de la mutualité qu'elle compte accompagner en vue de la redéfinition de son rôle dans l'environnement de la protection sociale au Maroc, en particulier à la suite de la généralisation de l'assurance maladie obligatoire de base (AMO).

A ce titre, elle se propose de réaliser une étude prospective, en collaboration avec le secteur, qui devrait éclairer les pouvoirs publics sur la stratégie à adopter quant au devenir du secteur, par rapport à l'environnement de la couverture médicale universelle et proposer une vision quant au développement de ce secteur et au nouveau rôle qu'il devrait jouer.



ORIENTATION IV

Contribuer à la mise à niveau du secteur de la Prévoyance Sociale ainsi qu'à la mise en œuvre des chantiers de l'élargissement de la protection sociale et de la réforme de la retraite.



OBJECTIF 02

POURSUIVRE L'ACCOMPAGNEMENT DU GOUVERNEMENT DANS LE PROCESSUS DE GÉNÉRALISATION DE LA PROTECTION SOCIALE ET DE LA RÉFORME DE LA RETRAITE

Dans le cadre de son accompagnement des pouvoirs publics dans les chantiers d'Élargissement de la Protection Sociale, l'Autorité continuera à assurer un suivi des activités liées à ces chantiers, en priorisant l'examen des projets de textes qui s'y rapportent et en réalisant un ensemble d'études techniques et actuarielles, permettant l'évaluation des impacts de cet élargissement, notamment sur les équilibres des régimes de Prévoyance Sociale.

Dans le même sillage, l'ACAPS continuera à apporter son assistance technique et juridique au Gouvernement, notamment en ce qui concerne la réalisation des études actuarielles dans le cadre du chantier de la réforme de la retraite et la participation à l'élaboration des projets de textes législatifs et réglementaires y afférents.



ORIENTATION IV

Contribuer à la mise à niveau du secteur de la Prévoyance Sociale ainsi qu'à la mise en œuvre des chantiers de l'élargissement de la protection sociale et de la réforme de la retraite.



OBJECTIF 03

ADAPTER LA SUPERVISION DU SECTEUR DE LA PRÉVOYANCE SOCIALE

L'Autorité prévoit l'intégration de l'approche basée sur les risques dans la démarche de contrôle des organismes de Prévoyance Sociale ainsi que la poursuite de l'automatisation des outils et la digitalisation des échanges avec le secteur. Elle renforcera également les missions de contrôle de ces organismes et se dotera d'une plateforme numérisée dédiée à la gestion de ses missions.

Par ailleurs, l'Autorité mettra en place un dispositif de veille et de vigilance en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux LBC/FT et veillera à son déploiement par les organismes de Prévoyance Sociale.

Enfin, l'Autorité poursuivra sa contribution à la feuille de route de Stabilité Financière et renforcera la veille macroprudentielle relative aux organismes de Prévoyance Sociale.

ORIENTATION V

« Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international »

OBJECTIFS

- 01 Moderniser le modèle de management de l'Autorité et renforcer l'attractivité RH.
- 02 Poursuivre la transformation digitale de l'Autorité et la réingénierie des process, et renforcer la cyber résilience.
- 03 Développer une communication multi-cibles et promouvoir l'image de l'Autorité.
- 04 Poursuivre le développement de la coopération internationale.



ORIENTATION V

Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international.

OBJECTIF 01

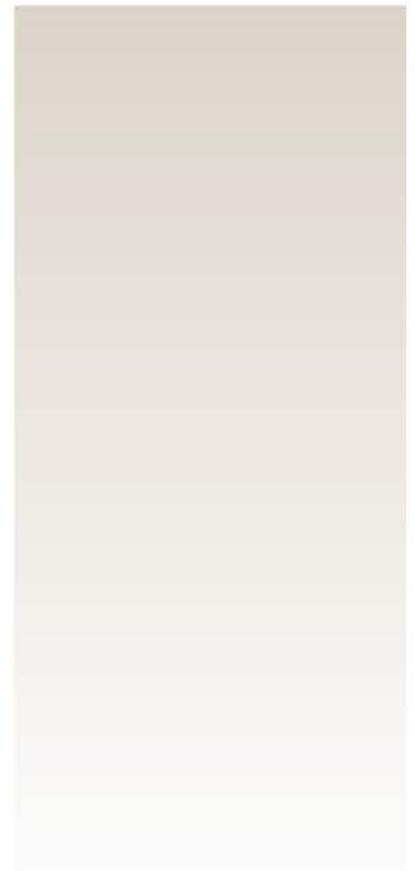
MODERNISER LE MODÈLE DE MANAGEMENT DE L'AUTORITÉ ET RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ RH



L'Autorité poursuivra l'amélioration de sa performance organisationnelle et la modernisation de son modèle de management tout en ancrant une culture d'entreprise forte, animée par ses valeurs d'excellence et d'engagement. A ce titre, l'ACAPS placera la valorisation de ses collaborateurs au centre de ses préoccupations et accordera une attention particulière à leurs besoins et aspirations.

Dans ce sens, le déploiement de la stratégie de préparation de la relève, des plans individuels de montée en compétences techniques et managériales ainsi que l'introduction d'un système de «Knowledge Management» permettront de capter l'expertise interne et de favoriser un environnement propice à l'innovation.

Enfin, l'Autorité portera une attention accrue au renforcement de son attractivité à travers le développement de sa stratégie «marque employeur» afin d'attirer et de fidéliser les talents.





ORIENTATION V

Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international.

OBJECTIF 02

POURSUIVRE LA TRANSFORMATION DIGITALE DE L'AUTORITÉ ET LA RÉINGÉNIERIE DES PROCESS, ET RENFORCER LA CYBER RÉSILIENCE



La transformation digitale est un levier stratégique capital pour le développement de l'Autorité. Dans cette logique, l'ACAPS continuera à déployer son plan digital en hissant le niveau de maturité de son système d'information, en favorisant l'automatisation et en exploitant les opportunités offertes par les innovations technologiques, notamment l'Intelligence Artificielle, au service de ses métiers.

Ainsi, l'ACAPS consolidera sa vision data par le projet de gouvernance de données qui vise la mise place d'un référentiel permettant d'assurer la gestion centralisée des données et l'adoption d'un «Middleware Data» pour automatiser les échanges avec son écosystème.

Dans la même optique, l'ACAPS mettra en place une «Architecture d'Entreprise SI», visant à fournir une vue holistique dans le but de favoriser des prises de décisions adéquates, d'assurer l'efficacité opérationnelle, de rationaliser le patrimoine SI, de mutualiser les besoins et d'assurer l'alignement des SI avec les métiers.

Elle veillera également au renforcement de son immunité numérique, à travers la mise en place d'un «Digital Immunity System» permettant l'amélioration de la résilience des systèmes critiques.

L'Autorité poursuivra également la réingénierie de ses process et la revue de son dispositif de gestion des risques en actualisant sa cartographie des risques et en consolidant ses mécanismes de contrôle interne.



ORIENTATION V

Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international.

OBJECTIF 03

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION MULTI-CIBLES ET PROMOUVOIR L'IMAGE DE L'AUTORITÉ



L'Autorité poursuivra sa stratégie de communication proactive afin de toucher ses différents publics cibles.

Pour accompagner les différents projets, l'ACAPS continuera à développer ses actions de communication et de sensibilisation auprès du grand public et des opérateurs des secteurs assujettis et ce, en investissant différents canaux, notamment à travers les supports digitaux et de presse.

La communication interne vient appuyer l'action de l'Autorité en veillant à déployer des actions de communication performantes vis-à-vis de ses collaborateurs, notamment en matière d'acculturation en innovation.





ORIENTATION V

Être une Autorité innovante, agile et attractive, en phase avec l'évolution numérique et ouverte sur son environnement national et international.

OBJECTIF 04

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE LA COOPÉRATION INTERNATIONALE



L'ACAPS poursuivra la conduite d'une politique de coopération internationale soutenue qui vise à développer des liens étroits avec ses homologues, en mettant en place des cadres conventionnels bilatéraux et multilatéraux.

Dans ce sens, l'Autorité poursuivra sa politique d'ouverture et d'implication auprès de ses partenaires en vue de favoriser les échanges d'expertise et d'information.

Aussi, étant un membre actif au niveau des instances internationales, l'Autorité entend consolider son rôle de leadership régional au niveau de ces institutions. Elle renforcera également sa présence au sein de collèges de supervision et de tribunes internationales sur des sujets prioritaires pour l'Autorité.



ROYAUME DU MAROC



acaps

هيئة مراقبة التأمينات والاحتياط الاجتماعي
المغرب العربي
Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale

Avenue Al Araar, Hay Riad, Rabat - Maroc

Tél : +212 (0) 538 06 08 18 • Fax : +212 (0) 538 06 08 99 / 08 01

E-mail : contact@acaps.ma

www.acaps.ma

